

夏保成, 王碧, 迟菲. 危机沟通的目标分析[J]. 灾害学, 2016, 31(2): 145–151. [Xia Baocheng, Wang Bi and Chi Fei. Target Analysis of Crisis Communication[J]. Journal of Catastrophology, 2016, 31(2): 145–151.]

危机沟通的目标分析^{*}

夏保成¹, 王 碧¹, 迟 菲^{1,2}

(1. 河南理工大学, 河南 焦作 454000; 2. 中国科学院政策与科学研究所, 北京 100190)

摘 要: 在灾难发生前和发生后, 往往会出现一些危机或突发事件, 它们可能导致灾难的发生或者进一步扩大。对危机或突发事件进行处理, 可以有效地避免灾难。突发事件或危机的处理过程中往往需要危机沟通, 但各国的危机沟通仍处于初级阶段, 存在危机沟通不当的问题。危机沟通中目标不一致、缺少原则性的理论指导, 是造成危机沟通不当的一个重要原因。对此总结了各国在危机沟通中的案例以及危机沟通的目标, 并分析和提出危机沟通中实现事件最佳处理结果总目标; 接下来对总目标进行阶段性和层次性分解, 对目标进行了更深入的探讨。通过对危机沟通目标科学系统的分析, 为危机沟通实践提供理论基础。

关键词: 突发事件; 危机沟通; 目标; 分解

中图分类号: X43; X9; D631 **文献标志码:** A **文章编号:** 1000–811X(2016)02–0145–07

doi: 10.3969/j.issn.1000–811X.2016.02.029

近些年来, 由于中国经济的快速发展, 中国逐渐进入体制转轨、社会转型时期。这个时期中国的社会结构、社会形态出现大的变革, 人们的思想日益活跃, 利益诉求多元化。在目前这种复杂的社会环境下, 容易引发大量的突发事件, 势必影响正常社会秩序, 还可能给国家和人民造成损害。在事件发生前、发生时、发生后, 往往需要政府将事件的相关信息与大众进行沟通, 这个过程中如果沟通不当, 常常引发谣言、公众恐慌、政府公信力下降、灾难等后果, 可能会错过事件的最佳处置时期。在互联网时代信息高度透明化的情况下, 信息传播更加迅速和多元化, 如果危机沟通不当, 更容易引发各种舆情。危机沟通的理论研究, 对实践中降低突发事件的影响, 减少损失具有非常重要的指导意义。我国危机沟通目标在实践上和理论上都处于模糊的阶段。然而任何事物的目标设置对结果都具有原则性、导向性作用, 如果目标不清晰, 则最终会导致预期结果难以实现。因此, 统一危机沟通目标对有效危机沟通的实现具有重要意义。目前, 在危机沟通的理论研究方面, 有不少国内外学者进行了探索。但是国内外关于危机沟通理论研究很少对危机沟通目标进行具体深入分析, 相关研究主要集中在其他方面。

国外对危机沟通研究最具代表性的学者是

Coombs 和 Benoit。Coombs 和 Benoit 的研究工作主要集中在对危机沟通策略的理论分析。Coombs 提出了情境式危机沟通理论^[1], 通过研究危机的类型, 以及其他要素对危机沟通策略的影响, 最后提出了相应的沟通策略^[2]。Benoit 提出了形象修复理论^[3], 并提出了相应的策略。其他学者更多是在他们的基础上对理论进行扩展及应用。国外对危机沟通的目标并没有进行具体的研究, 他们在进行这些策略研究都是以平息事态为目标, 目标不够具体、明确、清晰, 只是以尽量缓解事态或者消除危机为目的, 对目标还处于一个方向性认知状态, 并没有实际的侧重点。

在国内的危机沟通研究中, 袁明旭对危机沟通的功能、原则、特点及相应对策进行了研究^[4], 他认为: “危机沟通的目的非常明确, 即预防危机、控制危机、化解危机、修复危机。”但并未对危机沟通的目标进行深入的分析, 只是概括地提出危机沟通目标。周全胜等^[5], 主要研究了突发事件危机沟通及政府在灾难性突发事件中危机沟通的障碍和角色, 最后提出了灾难性突发事件中政府的危机沟通策略。吴小冰^[6]从归因理论角度分析公共危机, 对危机进行责任归因并进行具体的分类, 最后针对不同类型的危机提出相应的策略。李志杰^[7]以马航 MH370 事件为例, 研究了我国危机沟通中的缺陷, 并概括了我国危机沟通面

^{*} 收稿日期: 2015–08–26

修回日期: 2015–10–21

基金项目: 河南省教育厅人文社科重点研究基地项目“重大突发事件应对中导向性风险沟通研究”

作者简介: 夏保成(1957–), 男, 河南温县人, 教授, 主要从事应急管理方面研究工作。E-mail: xbchnlg@126.com

通讯作者: 王碧(1989–), 女, 陕西咸阳人, 在读硕士研究生, 从事危机沟通方面研究。E-mail: wbbless1989@126.com

面临的挑战与机遇,最后提出了我国有效开展危机沟通的策略。然而我国关于危机沟通的研究一方面主要集中在危机沟通的基本理论,另一方面主要是对危机沟通策略及其应用的研究。就目前而言,国内关于危机沟通目标分析的研究较少。

本文拟对危机沟通的目标进行科学系统的分析,提出以实现事件的最佳处理为危机沟通的总目标,对总目标进行更深入、细致的分析,主要从层次性和阶段性两个方面进行分解,为危机沟通实践提供一些原则性的指导,为更好地实现危机沟通提供理论支撑。

1 危机沟通的目标分析

危机沟通目标是进行危机应对最主要的着眼点,政府只有在公共危机应对时统一目标,才能事半功倍,危机沟通目标的不同也会影响组织沟通策略的选择,进而对事件的处理结果产生最终的影响。危机沟通目标对整个危机沟通过程、结果具有导向性意义,科学合理的目标可以促进危机沟通的发展;不切实际的危机沟通目标,势必会造成新的危机的产生。但是在实践中,应急管理者对危机沟通的目标并没有统一的认知。在进行危机沟通的过程中,可能会因为不同的主体有不一样的认知而导致危机沟通不利,甚至造成更大的危机事件。

1.1 危机沟通目标认知不一致的原因

目标的统一往往是人们在危机沟通实践过程中不断探索尝试,最后总结出最佳目标,然后利用最佳目标指导实践。目前在危机沟通实践中,仍存在目标不一致的问题。不同的危机沟通目标,会影响人们选择不同的处理方式,不同的处理方式,会直接影响危机沟通效果。正是由于危机沟通目标仍处于探索阶段,所以对危机沟通目标进行分析,以更好的指导实践。

1.2 危机沟通的目标的确定

我们通过分析大量的案例,发现在危机沟通的实践中,不同危机沟通者对于危机沟通的目标主要可以概括为以下三种:一种是侧重于保护公众的知情权;一种是侧重于满足公众的感受;一种是侧重于实现事件的最佳处理结果。

1.2.1 三种目标的基本内涵

(1) 维护公众的知情权

保护公众知情权指的是政府在处理危机时,要保护公众的合法权益,尽可能地公布相关信息。面对公共危机,一般都会直接或间接影响公众利益,因此,公众对危机具有基本的知情权,这是公民的基本权利。尽可能地满足公众的知情权,会减缓危机的蔓延,避免其他危机的产生。同时,

在一些法制化程度比较高的国家,公民的维权意识相应也比较高,往往比较重视知情权的实现。

(2) 满足公众的感受

满足公众的感受指的是在处理危机时,政府尽可能地让公众感到满意。当危机出现时,公众的利益都会直接或间接的受到影响。提高公众的满意度,可以树立政府的形象,提高政府的公信力,稳定社会秩序,安定民心。如果政府没有足够重视公众的利益诉求时,容易引发大量的群体性事件,造成社会不稳定。为了满足公众的感受,政府应该充分考虑目标公众的需求,尽量避免公众产生愤怒感、恐惧或其他负面情绪。

(3) 实现最佳应急管理结果

实现最佳应急管理结果指在处理危机时,通过最有效的沟通,使用最低的成本,以最快的速度,在最短的时间内,将危机的损害降到最低。应急管理的目的不只是为了将原事件处理好,还需要防止事件演化成其他的事件,让所有事件的损失降到最低。所以应急管理的好坏是需要综合考虑到原事件的处置效果以及可能引发的演化事件的处置效果。因此,实现最佳应急管理结果是理性的选择,既可以避免资源的过度浪费,又可以最好最快地应对危机,并且对社会产生的负面的影响最小。

1.2.2 三个危机沟通目标之间的关系

一种危机沟通方式可能会满足三个目标中的某一个,也可能满足三个目标中的两个,也可能同时满足三个目标。如图1所示。

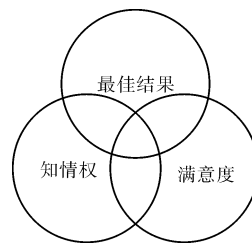


图1 三个目标之间的关系

将这三个目标都先用A、B、C表示,如果一种危机沟通的方式满足目标A、B、C三者中的任何一个。假设目标是满足公众的感受,那么这种方式有可能无法保护公众知情权,也不能让事件取得最佳处理结果。如果目标是维护公众的知情权,可能无法满足公众的感受,也不能取得事件的最佳处理。如果目标是取得事件的最佳应急管理结果,可能无法满足公众的感受,也不能维护公众的知情权。

如果一种危机沟通的方式是满足三个目标中的任何两个,但也有可能这种危机沟通方式既能满足目标A,又能满足目标B,但是不能满足目标C。例如,2007年3月13日,广州大部分香蕉感

染“巴拿马”病毒, 香蕉一旦感染上这种病毒, 就不再生长结果, 致使香蕉致癌的谣言产生, 人们都误以为吃香蕉会得癌症。公众开始拒买香蕉, 造成海南、广州大量的香蕉滞销, 产地蕉农损失 7 亿元左右。4 月 5 日, 海南省政府召开新闻发布会宣布, 省政府从 4 月 6 - 15 日起, 对运输香蕉的车辆按每车 300 元的标准实行紧急补贴, 并开启全省冷库收购并冷藏成熟香蕉, 力图挽救果农的损失。另一方面, 4 月 7 日 19: 38 通过央视相关节目, 以记者的翔实调查, 有力回击了不实谣言^{[8]230-234}。即一方面尽可能地让果农满意, 减少果农的损失, 另一方面实现了公众的知情权。但是并未实现事件的最佳处理结果, 如果在谣言刚刚开始蔓延时, 政府就足够重视, 并采取相应的沟通措施, 两省果农的损失就不会如此重大, 而在谣言流传了 20 d 后才采取措施, 势必造成果农损失巨大的局面。

如果一种危机沟通的方式是 A、B、C 三个目标都能满足。例如: 2011 年 9 月 21 日上午, 广东省汕尾陆丰市东海镇乌坎村村民由于对土地问题、财务问题、选举问题、村干部问题不满, 聚集来到市政府进行非正常上访, 部分群众情绪激动最后发生混乱, 进行打、砸等暴力行为。个别村民散布公安打死小孩的谣言, 导致部分村民冲进当地派出所, 造成十多名民警受伤, 6 辆警车破坏^{[8]221-225}。在这个案例中, 公众在提出的诉求中, 最大的诉求就是要求当地政府公开相关公务、财务, 及其他和村民利益相关的信息, 公众不满的原因在于相关信息透明度不高。最后, 陆丰市政府对乌坎村村民的利益诉求提出相应的解决措施, 既恢复了乌坎村的正常生活秩序, 又使村民满意, 实现了事件的最佳处理。

综上所述, 三个目标内涵虽然比较接近, 但还是有不同之处, 它们的不同之处有可能使处理结果大相径庭, 所以, 明确最佳的危机沟通目标并以其作为危机沟通的指导性原则, 是非常重要的。

1.2.3 最佳目标的确定

在上述对满足公众的知情权、维护公众的感受、实现事件的最佳处理结果三者之间的关系分析的基础上, 我们进一步对危机沟通的最佳目标进行探讨。

我们认为, 实现事件的最佳处理是危机沟通的最佳目标, 有以下几点理由:

(1) 危机沟通是应急管理的重要一环, 危机沟通最终是为应急管理服务的。

危机沟通在应急管理中的作用是为了有效地处理突发事件, 并且防止新舆情或危机的出现。有效的危机沟通可以最低的成本实现应急管理。所以, 危机沟通应该服务于应急管理, 以实现最

佳应急管理结果为目的。

(2) 过度强调满足公众知情权可能不利于应急管理。

在处理危机的时候, 如果政府过度强调满足公众的知情权, 未必会有最好的结果。政府为了充分满足公众的知情权, 将危机的相关处理信息进行毫无保留的公布, 会导致公众在缺乏相关知识的情况之下, 产生不必要的恐慌, 进而产生新危机。在这种情况下, 将一些信息进行隐瞒, 可能会更有利于事件的妥善处理。为了稳定社会秩序, 安定民心, 更好的处理危机, 过度强调满足知情权不是十分必要的。

(3) 过度强度满足公众感受可能会造成不必要的资源浪费。

如果政府过度强调满足公众的感受, 往往会造成不必要的资源浪费。例如, 在 2010 年墨西哥湾漏油事件中^[9], 为了防止油污染的扩散, 美国采用围油栏来防止石油的扩散。在处置后期, 实际上围油栏已经派不上用场, 但是为了稳定公众情绪, 稳定民心, 政府还不得不派出大量的人员和物资进行“圈油”活动。在一定程度上, 为了使公众满意, 政府要耗费大量的人力、物力、财力。

总之, 在实际应对危机的过程中, 往往会出现为了维护公众的知情权, 而降低了公众的满意度, 或者为了满足公众的感受, 却忽略的公众的知情权。这样都会在危机沟通过程中带来新的问题, 降低公众的满意度和忽略公众的知情权, 都会造成公众的不满, 可能引发新的危机。

其实, 合理的维护公众的知情权或满足公众的感受在某种程度上就是实现事件的最佳处理。例如, 2011 年 10 月, 由于重庆万盛区和綦江合并为綦江区, 当地群众向有关部门反映他们担心和存在的一些问题, 但是一直没有得到政府的重视和解决, 引起当地群众的强烈不满。在 2012 年 4 月 10 日, 将近一万多群众在重庆市万盛经济技术开发区的广场、高速路口、公安局等地聚集。其中部分群众向维稳的执勤警察和武警投掷砖块, 并有 12 辆警车被砸, 4 辆警车被烧^[10]。最后政府采取了一系列惠民政策, 安抚群众, 满足公众的诉求, 事情才得到解决。在这个案例中, 政府满足公众的感受是为了尽快稳定民心, 让事件对社会与经济的总影响度降低, 实际上还是以实现最佳应急管理结果为目标。

因此, 以实现事件的最佳处理为总目标, 在满足公众的感受和维护公众的知情权之间寻找最佳结合点, 可能是最好的选择。

2 多层次多阶段的危机沟通目标分析

危机是复杂的、千变万化的。在处理危机时,

总目标只是指导原则性的,要能够更明晰危机沟通应该怎么做,需要对总目标进行更深入的多层次多阶段的分析,这样才能够将目标与危机沟通的方式相对应,找出每一个事件、每一个阶段能够更好地达到目标的危机沟通方式,让危机沟通过程更具有科学性、严谨性,才能在危机沟通中取得事件的最佳的处理结果。下面我们将目标进行多层次多阶段的分析。

2.1 目标的层次性分解

在危机沟通中对目标进行多层次分析,对目标进行纵向梳理,分析各层次目标之间的关系,为有效地实现危机沟通做好准备。一个机制的目标,可以根据实现途径和方式等的不同,分解为不同层次的目标,如图2所示。要实现最终目标,需要先实现第二层目标,要实现第二层目标,需要实现第三层的目标,诸如此类。一件事情要完成总目标,需要使不同层次的目标一层层得以实现,才能最后达到最终目标。当某一层的目标没有达到时,危机沟通的最终目标就可能达不到,使危机沟通失败。

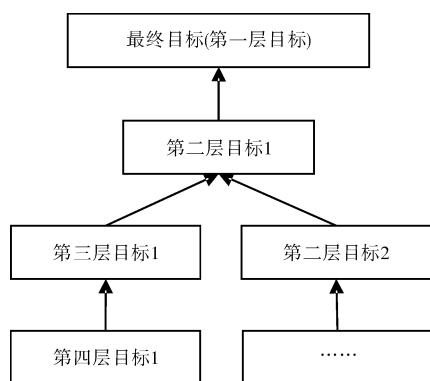


图2 目标多层次性的示意图

危机沟通的目标也是如此。图3显示了危机沟通目标的层次性。

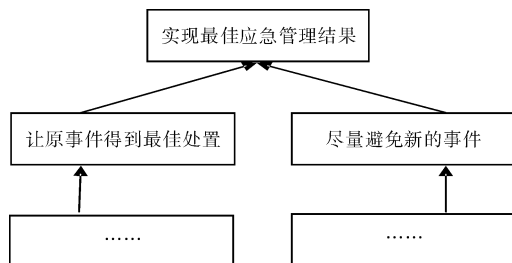


图3 危机沟通层次性目标

在不同的类型的危机中,可能会形成两个子目标之间不同的关系。一些案例中,这两个子目标可能是相互促进的,一个目标的实现以另一个目标为基础,同时有利于另一个目标的实现。但是在一些案例中,这两个子目标之间也可能是互相冲突的,满足一个目标可能会阻碍另一个目标

的实现,往往还不利于总目标的实现。

对于子目标互相促进的情况,危机沟通比较容易做好,只要及时发布合理正确的信息,会有利于实现最佳的应急管理结果。

而对于子目标互相冲突的情况,往往需要危机沟通者慎重处理,如果沟通不当,可能会引发很多问题。这种情况下,危机沟通者有以下两种处理策略。

(1) 寻求一种“共赢”的解决策略。

如果两个子目标相互冲突,我们可以尽量寻找一种“共赢”方法。尽量同时最大限度地实现和满足两个子目标,采取有利于两个子目标的共同实现的策略。

(2) 两害相较取其轻的策略。

如果无法找到一个“共赢”的策略。我们可以评估哪个目标的不实现,造成的损害更低。我们可以先实现造成损害比较大的子目标,以这个子目标为主,尽量降低不利后果。

下面以2011年的“7.23”甬温线动车事故为例进行分析。如图4所示。

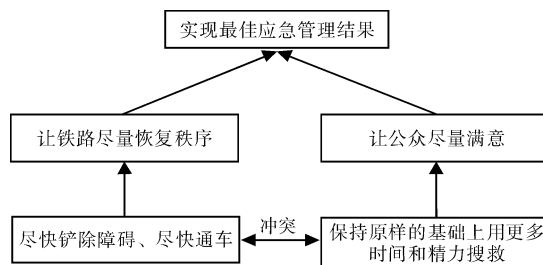


图4 “7.23”甬温线动车事故层次性目标分析

2011年7月23日,由北京南站开往福州站的D301次动车组运行至甬温线双屿路段,与前行的D3115次由杭州开往福州的列车相撞。导致D301次动车前三节车厢翻车,D3115次列车15、16节车厢造成比较大的损毁。这次事故造成40人死亡,约200人受伤^[11]。事故发生后,铁道部与政府采取了一系列应对措施。

在“7.23”撞车事故中,政府和铁道部一方面为了使公众满意,尽可能地挽救生命,使受难者家属得到妥善安置,避免出现不利于事件处理的舆情;另一方面则尽量让铁路恢复秩序,即实现尽快铲除障碍和尽快通车这一目标。为了尽快恢复秩序,使高铁在最短的时间内正常运营,就可能缩短救援时间。从长远利益来说,政府和铁道部尽快实现通车是正确的,但是也可能无意中错过一些生命,后来的掩埋火车头,更引发了公众的不满与质疑,使公众满意这一目标难以实现。因此,实现尽快铲除障碍、尽快通车与在保持原样的基础上,用更多的时间和尽力搜救两个目标是相互冲突的。

对于两个子目标互相冲突的情况, 往往需要危机沟通者用更恰当的方式做沟通, 否则很容易引发公众不满, 扩大危机。例如, 正是由于在“7.23”撞车事故中, 两个子目标相互冲突, 所以在新闻发布会上, 新闻发言人不恰当的沟通方式, 引发公众和媒体的强烈不满^[12]。如果新闻发言人当时沟通方式恰当, 向公众耐心的解释救援时间较短的原因, 考虑和尊重公众的感受, 注意沟通的态度等, 可能会得到公众和媒体的理解, 相信政府是尽心尽力进行救援的。在子目标相互冲突的情况下, 新闻发言人沟通的态度、语气、表情、及沟通策略都直接影响沟通效果。

因此, 在进行危机沟通之前, 如果能够将总目标进行层次性分析, 来检验两个子目标是否有冲突, 然后再制定应对策略, 会产生更好的危机沟通效果。

2.2 目标的阶段性分析

为了实现事件的最佳处理结果, 对危机总目标进行阶段性分解, 对各个阶段的目标进行横向梳理, 可以有步骤、有计划地实现总目标。阶段性目标也可以避免在每一个阶段由于沟通失误与目标模糊而导致的沟通效果有限。危机沟通的每一个阶段都有不同的特点, 因此, 每一个阶段的侧重点不同, 进而导致每一个阶段的具体目标不同。对危机沟通目标进行阶段性分析, 可以抓住每个阶段的侧重点, 更好地实现危机沟通目标。

我们按照危机发展的基本过程, 将危机分为潜伏期、爆发期、恢复期三个阶段。根据危机每一个阶段的特点, 提出危机每一个阶段的具体目标。如表1所示。

2.2.1 危机潜伏期的目标与实现途径分析

(1) 危机潜伏期的目标

就危机的潜伏期而言。政府危机沟通一方面是为了实现预警信息的准确发布, 另一方面是为了实现避免谣言产生。在危机沟通中, 往往在突发事件发生前, 无法向人们传达正确的预警信息

可能是科学技术有限, 进行准确的预警水平不够; 也可能是由于预警系统不够完善, 预警工作做得不够, 最终导致谣言在缺乏相关信息以及相应科学常识的民众之间肆意传播。

表1 阶段性目标

阶段	特点	目标
潜伏期	权威性、准确性	1. 实现预警信息准确发布 2. 尽量避免谣言的产生
爆发期	准确性、及时性	1. 实现事件相关信息的准确发布 2. 避免由于危机产生舆情的出
恢复期	反思性、恢复性	1. 实现事件后的重建沟通 2. 实现事后的危机沟通经验总结

(2) 目标的实现途径

为了实现事件前预警信息的准确发布, 以及避免谣言的产生, 政府一方面应该提高信息预警能力, 尽可能保证信息的准确性; 另一方面政府应该向公众普及科学知识, 提高公众对信息的判断力。在大量的案例中, 谣言的产生, 往往是由于公众缺乏相应的科学知识。例如: 2011年3月11日日本发生9.0级大地震, 地震造成日本福岛第一核电站反应堆所在建筑物发生爆炸, 福岛第一核电站运营商东京电力公司将11500t污水倒入大海。一些人便利用日本地震核泄漏危机制造谣言, 谣言通过短信、网络等媒体进行大肆传播。由于很多公众相信碘盐可以防辐射, 中国政府未能及时与公众进行沟通, 澄清谣言, 导致中国公众盲目抢购碘盐。从3月17号开始, 中国碘盐价格成倍上涨, 公众陷入抢盐风波^[13]。

为了实现潜伏期的目标, 政府主要采取以下具体措施, 如表2所示。

2.2.2 危机爆发期的目标与实现途径分析

(1) 危机爆发期的目标

就危机的爆发期而言。政府危机沟通主要是为了实现危机事件基本情况的准确发布, 其次是为了避免产生不利于危机处理的舆情。在危机出现后, 公众最关注事件的最新发展概况, 以及政

表2 潜伏期目标的实现途径与措施

潜伏期目标的实现途径	具体措施
(1) 政府应该普及突发事件的科学知识	①对公众进行危机预防和应对知识教育, 减少和避免公众在突发事件中的损失和伤害。 ②向公众宣传传播关于权威沟通主流信息获取渠道的知识, 避免公众盲目相信非权威渠道信息误信不可靠的小道消息。
(2) 发布正确及时信息	①对媒体进行正向引导, 避免在危机发生时, 出现报道信息不真实, 报道不及时等现象。 ②提高预警时间, 尽量延长预警沟通时间, 为公众争取更多的撤离与疏散沟通时间。 ③对新闻发言人进行培训, 提高其专业技能, 避免新闻发布会上出现不恰当的言行, 引起公众的不满或愤怒。 ④政府应该充分了解沟通媒介的特点, 以便在危机发生时, 采用合适恰当的沟通媒介, 使沟通效果达到最佳。

表 3 爆发期目标的实现途径与措施

爆发期目标的实现途径	具体措施
(1) 了解危机的基本情况， 收集危机相关信息	①了解危机发生地区基本信息第一手资料，掌握危机相关背景具体情况。 ②利用社会媒体平台，与公众进行互动、双向沟通，了解危机爆发时公众的直接需求。 ③在危机爆发时，召开新闻发布会，向公众提供危机基本情况，并提供危机相关信息。 ④安慰直接受害者家属，向家属提供相关安置信息，必要时提供相关补偿信息。
(2) 保持沟通畅通	①与相关组织部门之间进行有效沟通，第一时间采取应对措施及时上报危机状况，以便有利于上级部门提供及时提供援助作出统一部署。 ②利用社会媒体平台，与公众进行互动、双向沟通，了解危机爆发时公众的直接需求。 ③设立危机沟通机构，保证以便在危机发生时，统筹处理内外信息发布组织内部沟通畅通，外部沟通一致，减少衍生危机的发生。
(3) 沟通方式恰当	①选择合适的说话语气、态度、表情。 ②要考虑沟通对象的需求与感受。 ③选择恰当的介质。例如，在需要面对面交流时，避免使用有距离感的媒介。

府如何进行处理危机的相关信息，尤其是危机的直接受害者及其家属。在处理危机的过程中，往往还会因为沟通不恰当，引发大量的舆情，进一步加重危机。

(2) 目标的实现途径

在危机爆发期，为了实现事件基本情况的准确发布，避免舆情出现，政府可以通过以下途径实现目标。①实时掌握危机发生地最新动态了解危机基本情况，收集危机相关信息。向外界及时公布危机和救援的基本情况，可以避免引发公众恐慌，也可以保证应急工作的有序进行。②保持沟通畅通。保持组织内部和外部的沟通顺畅，是一切应对工作的前提。沟通阻塞可能会直接造成准确的信息也无法顺利传送。③沟通方式恰当。当政府是主要责任主体时，应第一时间向公众道歉，避免传统的“遮、掩、不理不睬”方式，避免引起公众的不满或恐慌。爆发期目标的实现途径与措施见表 3。

2.2.3 危机恢复期的目标与实现途径分析

(1) 危机恢复期的目标

就危机的恢复期而言。政府危机沟通一方面是为了实现灾后的心理重建，另一方面是为了总结危机沟通中的经验教训，避免在类似危机沟通中出现相同的情况。首先，在事件发生后，危机中的受害者会因为危机或者亲人受难，产生大量的心理问题，这些是需要与专业的心理咨询师进行沟通来恢复的。其次，与危机中的公众进行经验感受沟通，总结经验教训。

(2) 危机恢复期目标的实现途径

为了实现危机后灾后的心理重建，和总结危机沟通中的经验教训，政府应该采取以下措施。

①与受害者及其家属进行沟通。与受害者及受害者进行沟通，对他们进行心理疏导，减少他

们内心的负面情绪。在突发事件发生后，往往会对灾区的公众、受害者、及受害者家属造成直接的心理创伤，他们会长期处于一种抑郁、恐慌的状态。需要大量的心理专家，对他们进行心理疏导。

②总结经验教训。在危机过后，对于危机沟通的每一位参与者来说，都得到不少的经验或者教训，这些经验教训对可能发生类似危机的地区具有借鉴意义。因此，危机沟通者应该总结此次危机的经验与教训，向该地区进行宣传交流。政府应该与危机地区公众进行交流，了解公众对此次危机的感受及需求，分析哪些是政府还没有考虑到的，哪些是政府正在做的。对危机中每一次的沟通时间进行验证，对沟通不及时的情况进行反思，确定相对合适的沟通时间范围。评论危机中沟通内容的效果，对每一次危机中，政府应该说什么，进行总结。并将此次危机中的所有经验教训和相关地区进行分享。

2.2.4 危机沟通阶段性目标的特点

(1)未雨绸缪，不要亡羊补牢。尽量将危机沟通做在预防阶段。在危机的三个阶段中，无疑危机沟通潜伏期的工作是重中之重。如果做好危机潜伏期的预防工作，在很大程度上会避免危机的产生，或者降低危机的损害。

(2)如果第一阶段的目标实现了，第二阶段的目标更好实现。各个阶段性目标的实现与否，并不直接影响下一阶段的目标是否实现。各个阶段的目标在某种程度上是独立的。但是第一阶段的目标实现，那么可能会减轻第二阶段的工作量，第二阶段的目标就相对更容易实现。

(3)在实践过程中，对每一阶段子目标，进行层次性分解。通过对每一阶段目标进行层次性分解，有助于目标实现。对每一个阶段的目标进一

步进行纵向的梳理, 那么每一个阶段目标的实现, 更具有科学性、严谨性。

3 结语

在危机沟通过程中, 明确的危机沟通目标是至关重要的。由于危机沟通还处于不断实践的阶段, 危机沟通的目标认知仍不一致。清晰的危沟通目标有利于主体对沟通方式、沟通时间、沟通内容、沟通策略的选择。对危机沟通目标的分析, 有利于促进危机沟通实践的发展。本文通过对危机沟通目标的研究, 得出以下结论。

(1) 本文通过大量的案例分析, 将危机沟通的最佳目标应该是实现最佳应急管理结果。

(2) 危机沟通的总目标可以进行层析性分解, 通过分解, 可以检验子目标之间是相互冲突还是相互促进的关系。如果两个子目标之间相互冲突, 那么可以通过改变相应的策略、沟通方式等来化解冲突, 如果不能化解冲突, 可以实行双赢策略, 或者采取“两害取其轻”的策略。

(3) 对危机沟通总目标进行阶段性分解, 不同阶段的子目标也有所不同, 进行危机沟通时应注重不同阶段子目标的特点, 来采取合适的沟通方式。

参考文献:

- [1] Brooke Fisher Liu, Julia Daisy Fraustino. Beyond image repair: Suggestion for crisis communication theory development[J]. Pub-

lic Relations Review, 2014(40): 543-546.

- [2] Timothy W. Coombs, Sherry J. Holladay. Comparing apology to equivalent crisis response strategies: Clarifying apology's role and value in crisis communication[J]. Public Relations Review, 2008(34): 252-257.
- [3] William L. Benoit. Image repair discourse and crisis communication[J]. Public Relations Review, 1997, 23(2): 177-180.
- [4] 袁明旭. 论公共危机沟通的特点和功能[J]. 内蒙古大学学报, 2007, 13(6): 1-3.
- [5] 周全胜, 刘斌志. 论灾难性突发事件中的政府危机沟通[J]. 云南行政学院学报, 2010(6): 79-82.
- [6] 吴小冰. 政府公共危机沟通策略探讨[J]. 东南传播, 2010(6): 28-32.
- [7] 李志杰. 新时期我国开展公共危机沟通沟通策略研究[J]. 呼伦贝尔学院学报, 2014, 22(3): 21-24.
- [8] 孙玲. 新媒体时代突发事件应急管理、危机公关案例与启示[M]. 北京: 人民出版社, 2014: 230-234, 221-225.
- [9] 腾讯网. 英国墨西哥湾因漏油事件被伐 45 亿元[EB/OL]. (2012-11-17)[2015-06-25]. <http://news.qq.com/a/20121117/000600.htm>.
- [10] 华讯财经网. 重庆政府称区县合并引发重庆万盛区万人聚集[EB/OL]. (2012-04-13)[2015-06-02]. <http://finance.591hx.com/article/2012-04-13/0000162671s.shtml>.
- [11] 百度百科. “7.23”甬温线特别重大交通事故[EB/OL]. [2015-06-10]. http://baike.baidu.com/link?url=tk9wmPLhMN50vYbutT_0NWw2Erwy15AYH34obI88Omb-aGpXFJ5Q2AfDyWmQydhEryhPJTysOtBLnTn6VfA_q.
- [12] 上官兰雪. 铁道部召开 7.23 甬温事故新闻发布会[EB/OL]. (2011-07-25)[2015-06-15]. <http://www.infzm.com/content/61641>.
- [13] 王磊. “抢盐风波”与“媒体公关”[EB/OL]. (2011-10-08)[2015-06-21]. <http://media.people.com.cn/GB/22114/206896/231594/15826457.html>.

Target Analysis of Crisis Communication

Xia Baocheng¹, Wang Bi¹ and Chi Fei^{1, 2}

(1. School of Emergency Management, Henan Polytechnic University, Jiaozuo 454000, China;

2. University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100910, China)

Abstract: Before and after the disaster occurs, there are often a number of crises or emergencies; they may lead to the occurrence of a disaster or further expansion. To deal with the crisis or emergency, it can effectively avoid the occurrence of disaster or further expand. In the face of a series of events at home and abroad, we find that it often requires crisis communication in the process of dealing with unexpected events. But the crisis communication that has many imperfections is still in the primary stage. The target is not clear and lack of theoretical guidance in the crisis communication which are important causes of the improper crisis communication. Here, we summarize the case of crisis communication in various countries and the target of the crisis communication, and analyze and propose the best treatment outcome of the crisis communication, next to the overall goal of stage and hierarchical decomposition and a deeper discussion on the target. Through the analysis of the scientific system of the target of the crisis communication, it provides the theoretical basis for the crisis communication practice.

Key words: emergency; crisis communication; target; resolve